



NetSuite: su socio de negocios para el futuro

Es más que un proveedor para usted; ahora y en el futuro actuaremos como un socio de negocios confiable. NetSuite es la aplicación para administración de negocios construida para manejar todo su negocio con CRM, Contabilidad/ERP, Comercio electrónico y portales integrados para empleados, clientes, socios, proveedores y de autoservicio. Además, NetSuite proporciona soluciones sobre Internet, como Software como Servicio, soportando el acceso a sus aplicaciones de negocios vía navegador donde sea y a la hora que sea. Alojadas en nuestro centro de datos, con tecnología y seguridad de punta, sus aplicaciones NetSuite le darán alta disponibilidad, una administración superior de aplicación y servidor, así como menores costos de capital en lo relacionado con infraestructura de hardware. Siendo una organización dedicada y enfocada al cliente, NetSuite crece junto con sus intereses, a la vanguardia de su negocio.

Compromiso de Calidad de NetSuite

NetSuite ha cambiado la forma en que las aplicaciones se construyen, prueban y entregan. La calidad comienza con la disciplina que nuestro Fundador, Evan Goldger, inculca a toda la compañía, a fin de mantener una plataforma sencilla e integral para una administración de negocio orientada a procesos de principio a fin. Esta plataforma es altamente personalizable y extendible, basándose en simples herramientas de configuración "click, no código", llamadas SuiteFlex. Probamos todos los productos de nuestros socios para poder darle la seguridad de que se integrarán y funcionarán bien con NetSuite.

NetSuite está comprometido a cumplir con sus Necesidades de Negocio

El modelo único de sistema unificado de NetSuite le proporciona beneficios que no serían posibles en sistemas independientes y permiten, de principio a fin, que la gestión del negocio se pueda analizar en tiempo real, de manera rápida y fácil mediante paneles de control (de patente pendiente). Nuestros clientes tienen una visión de todos sus procesos de negocios, en todo el mundo, si es necesario, y en tiempo real. Los paneles de control y los Indicadores Clave de Rendimiento (KPI), seleccionables por los usuarios, permiten análisis específicos del negocio para mejorar la toma de decisiones de su compañía. NetSuite cuenta con reportes muy sofisticados y, además, usted puede crear en cualquier momento, sus propios reportes y búsquedas adecuadas a sus datos.

Estamos conscientes que no todos los negocios son iguales: sin embargo, NetSuite, ofrece las ediciones de la industria para mayoristas y distribuidores, compañías de software y proveedores de servicios profesionales. Las futuras versiones continuarán dirigiéndose a las necesidades de estas industrias y mercados verticales, al tiempo que seguirán ajustándose a las amplias necesidades de los negocios pequeños y medianos.

Compromiso de NetSuite con nuestros Clientes

NetSuite está certificado por la norma SAS 70 Nivel II en soluciones y servicios bajo demanda. SAS 70 es un estándar de auditoría con reconocimiento internacional; dicha certificación demuestra que se auditaron los controles de tecnologías de información y todos los procesos relacionados de una organización de servicios. En especial, asegura que los cambios en nuestras aplicaciones y en nuestros sistemas de producción están debidamente autorizados, probados, aprobados, implementados y documentados. Que sus datos están siempre respaldados y almacenados de manera segura y que el código de conducta de NetSuite en términos de nuestras políticas, procedimientos y nuestra responsabilidad para con nuestros clientes le puede ofrecer un servicio en el cual usted puede confiar ahora y en el futuro.

Compromiso de NetSuite con la Continuidad de Negocios Estelar

Sabemos que los periodos de inactividad no son una opción en su negocio. Esta es la razón por la que garantizamos 99.5% de tiempo de operación en toda la familia de aplicaciones NetSuite a todos nuestros clientes... o les devolvemos su dinero.

Tenemos disponibles para nuestros clientes una página Web que muestra, en todo momento, el estado del sistema en <http://status.netsuite.com>.

Compromiso de NetSuite con los estándares de la Industria

Ningún negocio quiere depender de tecnología anticuada: aplicaciones cliente/servidor obsoletas, aplicaciones con un pobre desempeño que se colocan en la Web sin haber sido diseñadas para Internet y sin soporte multiusuario. Además, nos apegamos a los estándares que afectan la forma en que se desarrolla el software y la confiabilidad con la cual se entrega. Por ejemplo, nos apegamos a estándares de la industria como Ajax, JavaScript y servicios web, entre otros. El sistema está construido sobre un modelo de datos único utilizando una base de datos Oracle y una arquitectura J2EE (Java 2 Enterprise Edition)



Compromiso de NetSuite con actualizaciones flexibles

Muchos aspectos de su sociedad con NetSuite se extienden más allá de la funcionalidad de negocio: La forma misma en la que creamos, probamos y entregamos la solución es única de NetSuite (de hecho, está en proceso de patente) Todo NetSuite funciona sobre nuestra propia aplicación; de hecho, la desarrollamos primero de manera interna. Considere lo siguiente:

- **NetSuite, Inc. Desarrollo Corporativo**

Después de exhaustivas pruebas y de la puesta en marcha del sistema, NetSuite Inc. es el primero en utilizar cada versión nueva de nuestras aplicaciones. Manejamos cada uno de nuestros departamentos con NetSuite poniendo el sistema ante las críticas más directas y demandantes de la industria: el propio personal de ventas, mercadotecnia, servicio al cliente y contabilidad de NetSuite. Nos aseguramos de que funcione para nosotros; así sabemos que funciona para usted.

- **Beta para Clientes**

El programa Beta único de NetSuite le permite a nuestros clientes dar un vistazo a nuestras nuevas versiones y propiedades ¡utilizando sus propios datos y procesos! Nuestros servidores beta le proporcionan un duplicado de su cuenta para que usted pueda ver el impacto de las capacidades recientemente adicionadas a las operaciones de su negocio. Los cambios que usted realice en su cuenta Beta no afectan su sistema de producción, y así usted tiene su "caja de arena", para jugar con las nuevas características y poner la nueva versión a su paso.

- **Programa de Experiencia de Implementación Temprana por Fases**

El Programa de Implementación por Fases (patente pendiente) permite que las nuevas versiones se desplieguen de manera selectiva en olas múltiples. Gracias a nuestra dedicada base de clientes, NetSuite ha solicitado a un grupo de individuos, que aceptaron, servir como los primeros en implementar y utilizar cada versión. Estos participantes del Programa de Experiencia Temprana (PEEP) sirven como la segunda ola de implementación de las versiones nuevas (¡después de NetSuite Inc. por supuesto!) y ayudan a asegurar, además, un nivel de calidad más alto del que hubiera dado un programa Beta estándar.

- **Despliegue General Servidor por Servidor**

Antes del despliegue final de las nuevas versiones a todos los clientes, los servidores, que representan 5%, 10%, 20%, 40% y 60% de la base de clientes, se actualizan en oleadas siendo la fase final el 100% de la base de clientes. La selección de servidores para cada oleada se rota en cada versión, de tal manera que ningún cliente se ve afectado de manera repetida. Este proceso de implementación gradual sirve una revisión final y confirma que exista una óptima

calidad y desempeño en cada paso, durante la implementación general para todos los clientes.

Compromiso de NetSuite con un Soporte a Clientes Superior

Nuestra meta es proporcionar un soporte a clientes de clase mundial, en el cual su negocio puede confiar plenamente. En ese punto, nuestros departamentos de soporte a cliente, ingeniería y control de calidad se administran de manera conjunta, de tal suerte que nuestro personal de soporte siempre está bien informado de las nuevas funcionalidades y problemas de los nuevos productos, así que los problemas se resuelven rápidamente. Además, ofrecemos tres niveles de soporte a su negocio en crecimiento.

Para asegurarnos que todos nuestros clientes siempre puedan contactar a nuestro equipo de soporte y tener asistencia, incluimos nuestro Paquete de Soporte Gratuito NetCARE por 60 días, junto con cada compra de NetSuite Y debido a que alojamos su aplicación en un centro de datos de clase mundial, todo el mantenimiento, actualización de versiones y respaldo de datos también se incluyen sin costo alguno. Para los clientes que requieren niveles de soporte adicionales, ofrecemos las opciones de soporte a clientes Platino, Oro, y Plata.

Contamos con una amplia gama de servicios para asegurar su éxito

Las aplicaciones NetSuite le ofrecen una amplia base de funcionalidad para hacer más eficientes sus procesos de negocios y aumentar la eficiencia de su organización. Para sacar el máximo provecho de sus aplicaciones NetSuite, se requiere de una implementación que se ajuste a sus necesidades de negocio, así como servicios continuos que ayuden a su compañía y a sus usuarios. NetSuite tiene una amplia gama de servicios de implementación y soporte, que ofrecemos directamente o a través de nuestra red de socios.

Servicios de Implementación

NetSuite y los socios de NetSuite le ofrecemos los siguientes servicios para cada fase de la implementación.

- **Servicios de Datos**

Para hacer la transición desde sus aplicaciones anteriores, usted necesita reunir todos sus datos. Nosotros le ayudamos a extraer los datos de sus sistemas antiguos, estructurarlos dentro de jerarquías coherentes, limpiarlos y formatearlos y por último, a importarlos a su aplicación NetSuite.



- **Servicios de Implementación**

Habiendo trabajado en una multitud de industrias, hemos amasado una vasta experiencia para evaluar sus necesidades de implementación. Trabajaremos para crear un plan de migración y un marco de tiempos, así como funcionalidades personalizadas orientadas a sus necesidades únicas de negocio.

- **Servicios de Integración**

Integre su aplicación NetSuite con el resto de sus aplicaciones críticas para crear una solución ideal en tiempo real para su negocio. Le podemos ayudar ofreciéndole una planeación completa de integración, diseño y desarrollo.

- **Servicios de Educación y Capacitación**

Asegurar una adopción exitosa por parte de todos sus usuarios requiere el acceso a herramientas avanzadas de aprendizaje, así como de capacitación en sitio. Escoja entre nuestras opciones bajo demanda, tutoriales de aprendizaje en línea o presenciales, o sesiones vía Web. NetSuite también puede crear cursos en sitio completamente personalizados.

- **Servicios de Consultoría de Negocios**

Para maximizar los beneficios de las aplicaciones NetSuite, trabajaremos con diligencia a fin de entender la arquitectura de negocio y el flujo de procesos de su compañía. Ofrecemos mapas de proceso de los sistemas anteriores, consultoría de mejores prácticas de procesos, así como afinaciones para su negocio.

Compromiso de NetSuite con las Iniciativas de Retroalimentación del Cliente sobre el Producto

NetSuite tiene un equipo dedicado de administración de producto, cuyo principal enfoque es evaluar tanto las necesidades del cliente como las condiciones del mercado para incorporar sus descubrimientos dentro de la hoja de ruta del producto. El equipo de administración de producto siempre mantiene una relación cercana con la base de clientes. Para complementar este enfoque dirigido al cliente, los miembros senior del equipo de desarrollo monitorean continuamente las tecnologías que surgen, a fin de mejorar la funcionalidad de la aplicación. NetSuite también mantiene vínculos estrechos con los principales analistas y expertos en la industria y dentro del espacio de aplicaciones de negocios, y monitorea los resultados de su investigación de mercados.

Además, para asegurar que las mejores prácticas de los clientes se incorporen en las iniciativas del producto, se cuenta con tres programas formales:

- **Programa de Solicitud de Mejora**

Herramientas en línea que permiten a los clientes enviar ideas y solicitudes para el producto 24/7. Usted incluso puede ver las solicitudes más frecuentes de los clientes y "votar" por sus favoritas. NetSuite incorpora estas ideas en la ruta crítica y el ciclo de lanzamientos con base en el volumen, la complejidad y el impacto general a las solicitudes de los clientes .

- **"Acompañamiento" de los Clientes**

Los miembros del equipo de NetSuite continuamente invitan a los clientes a escenarios de "un día en la vida de", mediante sesiones en línea, utilizando las propias instancias de las aplicaciones NetSuite del cliente. Estos "acompañamientos" proporcionan retroalimentación relacionada con el uso, flujo de trabajo y mejoras funcionales, así como una librería de mejores prácticas.

- **Consejo de Producto**

NetSuite invita a clientes seleccionados a participar en este foro, mismo que sirve como una reunión para futuras direcciones del producto. El consejo de producto también brinda una valiosa retroalimentación en áreas de interés en particular, como mercados verticales.

Compromiso de NetSuite con Su Futuro

Como organización orientada hacia el cliente, NetSuite tiene una posición única en el mercado. NetSuite ha ganado los principales premios de su categoría, incluyendo el Premio de Selección del Editor de PC Magazine (con una calificación de 5 estrellas de 5 posibles), el Premio de Clase Mundial de PC World y Lo Mejor de la Web de Forbes. Hace poco, PC Magazine designó a NetSuite como la herramienta más poderosa para manejar negocios pequeños. Con un sólido crecimiento en sus ingresos, inversiones financieras sólidas de parte del propietario mayoritario Larry Ellison (Fundador y Director General de Oracle Corporation) y el respaldo financiero de StarVest Partners, NetSuite es y será su socio, ahora y en el futuro.